Interne klachtenregeling kinderopvang



Stichting Peuterschool Kwetternest streeft naar kwalitatief goede peuteropvang en voorschoolse educatie. Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich veilig en prettig voelen en dat ouders vertrouwen hebben in onze organisatie.

Toch kan het voorkomen dat een ouder ergens niet tevreden over is. Wij vinden het belangrijk dat ouders hun vragen, opmerkingen en klachten met ons kunnen bespreken en dat deze zorgvuldig worden behandeld.

Ouders kunnen hun ontevredenheid in eerste instantie bespreken met de vaste pedagogisch professional van de groep of met de directeur-bestuurder. Dit is echter niet verplicht. Ouders kunnen ook rechtstreeks een formele schriftelijke klacht indienen.

Formele klachten kunnen per brief of per e-mail worden ingediend bij Stichting Peuterschool Kwetternest via info@kwetternest.nl.

In deze klachtenregeling beschrijven wij hoe ouders een klacht kunnen indienen, hoe deze wordt behandeld en welke mogelijkheden er zijn wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de behandeling en registratie van klachten. Wanneer een klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder zelf, wordt de klacht voorgelegd aan de voorzitter van het bestuur van Stichting Peuterschool Kwetternest. De voorzitter behandelt de klacht zorgvuldig en onafhankelijk van de directeur-bestuurder.

Deze klachtenregeling is opgesteld overeenkomstig de eisen van artikel 1.57b en artikel 1.57c van de Wet kinderopvang.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Bij Stichting Peuterschool Kwetternest vinden wij het belangrijk dat ouders hun zorgen, opmerkingen en klachten met ons kunnen bespreken.

Wanneer u ergens niet tevreden over bent, stellen wij het op prijs als u dit zo snel mogelijk bespreekt met de betrokken pedagogisch professional of de directeur-bestuurder. Vaak kan een gesprek al bijdragen aan een oplossing.

U bent echter niet verplicht om eerst een gesprek te voeren. U kunt ook rechtstreeks een formele schriftelijke klacht indienen.

U kunt bij Stichting Peuterschool Kwetternest een klacht indienen over:

- Een gedraging van de directeur-bestuurder, een pedagogisch professional of een andere persoon die namens de stichting werkzaam is, tegenover u of uw kind;
- De werkwijze, het beleid of de regels binnen de peuterschool;
- De uitvoering van de opvangovereenkomst tussen u en Stichting Peuterschool Kwetternest.

Klachten over veiligheid, kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag

Wanneer een klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling, huiselijk geweld of grensoverschrijdend gedrag, wordt beoordeeld welke wettelijke procedure van toepassing is.

Afhankelijk van de situatie wordt gehandeld volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling of volgens de wettelijke meld-, overleg- en aangifteplicht bij vermoedens van mishandeling of seksueel misbruik door een persoon die werkzaam is binnen de kinderopvang.

Het volgen van deze procedures sluit niet uit dat ouders daarnaast een klacht kunnen indienen volgens deze interne klachtenregeling.

Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Stichting Peuterschool Kwetternest, aanbieder van peuteropvang en voorschoolse educatie.

Klacht: Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging, werkwijze of de opvangovereenkomst, die door een ouder of de oudercommissie wordt ingediend.

Ouder: De ouder, pleegouder of andere wettelijk vertegenwoordiger van een kind dat gebruikmaakt of heeft gemaakt van de opvang bij Stichting Peuterschool Kwetternest.

Oudercommissie: De oudercommissie van Stichting Peuterschool Kwetternest, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.

Houder: Stichting Peuterschool Kwetternest, als rechtspersoon die verantwoordelijk is voor de exploitatie van de peuterschool.

Klager: De ouder of oudercommissie die een klacht indient.

Medewerker: Een persoon die in dienst is van Stichting Peuterschool Kwetternest of namens de stichting werkzaamheden verricht.

Directeur-bestuurder: De persoon die verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding en het bestuur van Stichting Peuterschool Kwetternest.

Klachtenfunctionaris: De directeur-bestuurder van Stichting Peuterschool Kwetternest, die verantwoordelijk is voor de ontvangst, registratie en behandeling van klachten.

Voorzitter van het bestuur: De voorzitter van het bestuur van Stichting Peuterschool Kwetternest functioneert op afstand van de dagelijkse organisatie en vervult tevens de rol van vertrouwenspersoon voor de pedagogisch professionals. Wanneer een klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder, kan deze rechtstreeks bij de voorzitter worden ingediend. De voorzitter draagt zorg voor een zorgvuldige en onpartijdige behandeling van de klacht.

Klachtenloket Kinderopvang: De organisatie waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terechtkunnen voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten.

Geschillencommissie Kinderopvang: De onafhankelijke commissie die geschillen binnen de kinderopvang behandelt en daarover bindende uitspraken kan doen.

Schriftelijk: Communicatie per brief of per e-mail.

Opvangovereenkomst: De overeenkomst tussen de ouder en Stichting Peuterschool Kwetternest, inclusief de toepasselijke algemene voorwaarden en overeengekomen wijzigingen.

Behandeling van Klachten

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.

Het schriftelijke oordeel bevat een gemotiveerde beoordeling van de klacht en vermeldt, indien van toepassing, welke maatregelen Stichting Peuterschool Kwetternest naar aanleiding van de klacht neemt en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.

3.1 Indienen van een interne klacht

Wanneer u als ouder ergens niet tevreden over bent, verzoeken wij u dit bij voorkeur eerst mondeling te bespreken met de betrokken pedagogisch professional of de directeur-bestuurder van Stichting Peuterschool Kwetternest.

Wij vinden het belangrijk om eventuele zorgen of problemen zo snel mogelijk met elkaar te bespreken en samen naar een passende oplossing te zoeken.

U bent echter niet verplicht om eerst een gesprek te voeren. U kunt ook rechtstreeks een formele schriftelijke klacht indienen.

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend:

- Per e-mail via info@kwetternest.nl;
- Per brief, ter attentie van het bestuur van Stichting Peuterschool Kwetternest.

Na ontvangst van uw schriftelijke klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Uw klacht wordt zorgvuldig behandeld. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang en ontvangt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van uw klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.

3.2 Behandeling van klachten

De directeur-bestuurder van Stichting Peuterschool Kwetternest is verantwoordelijk voor de ontvangst, registratie en behandeling van schriftelijke klachten.

Na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt de ouder een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Indien nodig wordt contact opgenomen met de betrokken personen om de situatie te bespreken en een passende oplossing te zoeken.

De ouder wordt gedurende de behandeling zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang.

Uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt de ouder een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.

In dit oordeel wordt vermeld welke maatregelen Stichting Peuterschool Kwetternest eventueel naar aanleiding van de klacht neemt en binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

Wanneer een klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder zelf, wordt deze behandeld door de voorzitter van het bestuur. De voorzitter behandelt de klacht onafhankelijk van de directeur-bestuurder.

Klachten over de directeur-bestuurder kunnen rechtstreeks en vertrouwelijk per brief worden ingediend bij:

Stichting Peuterschool Kwetternest
T.a.v. de voorzitter van het bestuur
Persoonlijk en vertrouwelijk
Oude Gest 3
3752 EG Bunschoten

4. Externe klachtenbehandeling

Stichting Peuterschool Kwetternest streeft ernaar om klachten in goed overleg met ouders op te lossen. Toch kan het voorkomen dat een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld.

4.1 Klachtenloket Kinderopvang

Wanneer u vragen heeft over het indienen van een klacht of niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.

Het Klachtenloket Kinderopvang biedt onafhankelijke informatie, advies en bemiddeling bij klachten over kinderopvangorganisaties.

Contactgegevens:

Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

4.2 Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

U kunt zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang wenden wanneer:

- Stichting Peuterschool Kwetternest uw schriftelijke klacht niet binnen zes weken heeft afgehandeld;
- In redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u uw klacht eerst bij Stichting Peuterschool Kwetternest indient.

De Geschillencommissie Kinderopvang beoordeelt of uw geschil in behandeling kan worden genomen.

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke instantie die geschillen tussen ouders en kinderopvangorganisaties behandelt. De commissie doet een bindende uitspraak.

Contactgegevens:

Website: www.degeschillencommissie.nl

4.3 Klachten van de oudercommissie

De oudercommissie kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer dit betrekking heeft op de toepassing of uitvoering van het wettelijke adviesrecht van de oudercommissie.

Stichting Peuterschool Kwetternest is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

5. Registratie van klachten

Stichting Peuterschool Kwetternest registreert alle formele schriftelijke klachten die bij de organisatie worden ingediend.

Bij de registratie wordt vastgelegd wanneer de klacht is ontvangen, waarop deze betrekking heeft, hoe de klacht is behandeld en welke maatregelen eventueel zijn genomen.

De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van klachten en het verbeteren van de kwaliteit van onze peuteropvang.

5.1 Jaarlijks klachtenverslag

Wanneer in een kalenderjaar schriftelijke klachten zijn ingediend en/of geschillen bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld, stelt Stichting Peuterschool Kwetternest een klachtenverslag op, overeenkomstig de Wet kinderopvang.

In dit verslag wordt beschreven:

- Op welke wijze ouders worden geïnformeerd over de interne klachtenregeling;
- Het aantal en de aard van de ontvangen schriftelijke klachten;
- Hoe de klachten zijn behandeld en binnen welke termijnen;
- Welke maatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen;
- Het aantal, de aard en de uitkomst van de geschillen die door de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld, voor zover van toepassing.

5.2 Privacy

Het klachtenverslag bevat geen persoonsgegevens of andere informatie die herleidbaar is tot individuele ouders, kinderen of medewerkers. Hiermee wordt de privacy van alle betrokkenen gewaarborgd.

5.3 Beschikbaar stellen van het klachtenverslag

Wanneer Stichting Peuterschool Kwetternest wettelijk verplicht is een jaarlijks klachtenverslag op te stellen, wordt dit vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar opgesteld en toegezonden aan de toezichthouder van de GGD.

Het klachtenverslag wordt op passende wijze onder de aandacht van ouders gebracht en besproken met de oudercommissie.

5.4 Geen klachten of geschillen ontvangen

Wanneer in een kalenderjaar geen schriftelijke klachten zijn ingediend en er geen geschillen bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld, hoeft Stichting Peuterschool Kwetternest over dat kalenderjaar geen klachtenverslag op te stellen.

Wanneer er in een kalenderjaar geen geschillen tegen Stichting Peuterschool Kwetternest zijn ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang, ontvangt de stichting hiervan een certificaat.

Dit certificaat wordt zichtbaar bij de ingang van de peuterschool opgehangen, zodat ouders hiervan kennis kunnen nemen.

de geschillencommissie

Stichting Peuterschool Kwetternest
Kinderopvang
Stichting Peuterschool Kwetternest
Oude Geest 3
3752 EG Bunschoten-Spakenburg

Tegen deze opvang-voorziening zijn in 2025 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2025

